

Llamadas de larga distancia internacionales

¡Hola!

Hello!



Allô!

Moshi-Moshi!

Una publicación de la Oficina de Información al Consumidor
1-888-CALL-FCC (voz), 1-888-TELL-FCC (TTY)
www.fcc.gov/cib

CIB

Consumer
Information
Bureau



Federal
Communications
Commission



¡Hola!

¿Sabía usted que en los últimos veinte años el número de llamadas de larga distancia internacionales originadas en los Estados Unidos ha subido estratosféricamente de tan solo unos 200 *millones* al año a más de 5.200 *millones* al año? Con tantas llamadas internacionales que se hacen con regularidad, los consumidores necesitan contar con la mejor información para hacer esas llamadas y ahorrar dinero al hacerlas. Ya sea que llame a su amigo en China una vez al año para decirle “hola” o a su familia en México todas las semanas, usted quiere hacer sus llamadas con facilidad y pagar las mejores tarifas disponibles. ¡Siga leyendo y entérese cómo hacerlo!

¿CÓMO HAGO UNA LLAMADA DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL?

Aunque el proceso puede variar de un país a otro y de una ciudad a otra dentro de un país, por lo general hay dos maneras de hacer llamadas internacionales. Usted puede marcar el número directamente o por medio de un operador. Si decide marcar directamente, simplemente pulsa los números siguientes:

011 + código de país + código de ciudad + número de teléfono

Por ejemplo, para llamar a alguien en Tokio, Japón, usted marcaría el número siguiente:

Acceso *Código de país* *Código de ciudad* *Número*

011 + 81 + 3 + XXXX-XXXX

Nota: El número de dígitos para cada categoría puede variar según el país o la ciudad.

Si usara un operador, marcaría el:

01 + código de país + código de ciudad + número de teléfono

Tenga presente que las llamadas hechas con ayuda del operador generalmente son *mucho* más caras que las marcadas directamente.

Recuerde – las llamadas hechas a Canadá y el Caribe se cobran a razón de las tarifas internacionales, aunque le parezca que está haciendo una llamada de larga distancia nacional porque solo tiene que marcar el 1 + el código de área + el número de teléfono.

¿CUÁL ES LA MEJOR MANERA DE AHORRAR DINERO AL HACER LLAMADAS INTERNACIONALES?

Las tarifas internacionales pueden variar *considerablemente*, dependiendo del país al que se llama o de la manera en que usted hace la llamada.

Generalmente, las llamadas de larga distancia se facturan por minuto. Además de ofrecer “tarifas básicas”, las compañías de teléfonos tienen una variedad de maneras de cobrar las llamadas internacionales. Los planes de llamadas, compañías “dial-around”, tarjetas de pago previo y servicios de llamadas internacionales a los EE.UU. con frecuencia ofrecen tarifas que son *mucho más bajas* que las básicas de una compañía. Es más, aun con los cargos mensuales de la mayoría de los planes de llamadas con descuento, el costo de usar estos planes puede ser tan solo una fracción del costo de las tarifas básicas.

Aquí presentamos una muestra de los costos de las llamadas a Francia desde los Estados Unidos con las tarifas básicas y de descuento:

Tarifa básica	Plan de llamadas	Dial-Around
\$1,99 por minuto	\$0,17 por minuto (\$3,00 cuota mensual)	\$0,22 por minuto (más \$0,10 por conexión)

Nota: Las tarifas y términos de las compañías que usted escoja pueden ser diferentes de los que aquí se muestran.

Al escoger la manera en que va a hacer la llamada, debe **comparar sus características**, incluyendo:

- * Tarifas diurnas y nocturnas diferentes
- * Duración mínima de la llamada
- * Variedad de cargos mensuales
- * Tarifas de entre semana y de fin de semana
- * Cargos por conexión

A menos que participe en un plan de llamadas con descuento o que use un servicio “dial-around” para “saltarse” a su compañía de teléfonos, tan solo descolgar el teléfono y hacer una llamada de larga distancia internacional podría ser costoso. La diferencia entre las tarifas básicas y las de los planes de descuento es tan grande que incluso una llamada relativamente corta al mes puede ser más barata con un plan de llamadas.

PLANES DE LLAMADAS

Un plan de llamadas es un contrato mensual para un servicio entre usted y su compañía de larga distancia por una tarifa cotizada previamente, y generalmente incluye una cuota mensual. El que usted se beneficie o no de un plan de llamadas depende de sus patrones de llamadas. Para determinar si le conviene cierto plan, pregúntele primero a su compañía de teléfonos si uno de sus planes de llamadas internacionales reducirá su cuenta telefónica mensual, con base en su historial de llamadas.

Después, entérese de los detalles. Averigüe si esos planes incluyen cargos fijos (generalmente de \$3,00 a \$8,00 mensuales). Pregunte si la tarifa cotizada se aplica las 24 horas del día, los 7 días de la semana, o únicamente a ciertas horas y días de la semana (por ejemplo, si la tarifa del plan de llamadas se aplica únicamente entre las 5 p.m. y las 7 a.m., de lunes a viernes).

Pregunte por los impuestos y otros cargos. Recuerde, si un plan no le beneficia o no satisface sus necesidades de llamadas internacionales, siga comparando hasta encontrar uno que lo satisfaga. Además, la Internet es una buena fuente para comparar planes. Visite los sitios de los proveedores de servicios telefónicos de larga distancia internacional en la Internet y compare sus planes.

Usted podría decir, “yo solo hago unas pocas llamadas internacionales al año – no lo suficiente como para justificar el cargo mensual de un plan de llamadas –”. En ese caso, el uso de un proveedor “dial-around” o de una tarjeta de pago previo puede ser lo que usted necesita.

COMPAÑÍAS “DIAL-AROUND”

La mayoría de las compañías “dial-around” (como se les llama en inglés) tienen números que comienzan con 10-10, seguidos de un código de acceso de tres dígitos (10-10-XXX). Algunas usan otras combinaciones, como 10-15 ó 10-16 seguidos de un código de acceso de tres dígitos. Las compañías “dial-around” exigen usar estos códigos de acceso junto con los demás números que usted está marcando. Por ejemplo:

10-10-XXX + 011 + código de país + código de ciudad + número de teléfono

Usando una de estas compañías usted pasa por alto o “se salta” la compañía de larga distancia que ha seleccionado y utiliza otra que ofrece tarifas más baratas que las de su plan regular. Muchas tarifas de compañías “dial-around” son iguales o mejores que las de los planes de llamadas y no cobran un cargo mensual. Los cargos por usar las compañías “dial-around” aparecen en su cuenta mensual.

Sea un comprador inteligente si piensa usar una compañía “dial-around”. Los sitios de la Web y publicaciones destinadas a consumidores pueden ayudarle a determinar si en su área existe un determinado número “dial-around”, y si le conviene usar una compañía de este tipo.

Antes de usar una compañía “dial-around”, haga las preguntas siguientes:

- ¿Cobra cargos fijos o mensuales?
- ¿Cuáles son las tarifas por minuto?
- ¿Añade cargos por programas federales o estatales?
- ¿Cobra algún cargo por conexión?

TARJETAS DE PAGO PREVIO

Las tarjetas de llamadas de pago previo ofrecen tiempo para uso telefónico que usted paga antes de hacer sus llamadas. Se pueden comprar en una variedad de precios y minutos de llamada. Las tarjetas de llamadas de pago previo contienen un número telefónico de acceso gratuito y un número de identificación personal (PIN, en inglés).

Las tarjetas de pago previo tienen muchas ventajas. Primero, las tarjetas de pago previo para servicios internacionales generalmente ofrecen tarifas de descuento. Además, se venden en lugares convenientes, como puestos de periódicos, oficinas de correos y tiendas. Por otra parte, los consumidores que no tienen servicio telefónico residencial para larga distancia pueden usar estas tarjetas. Algunas también ofrecen funciones como marcación acelerada e informes de actividades para números marcados con frecuencia. Por último, estas tarjetas permiten que las personas que llaman paguen las llamadas por adelantado, en lugar de acumular cuentas muy grandes que tienen que pagar más tarde.

A pesar de esto, los consumidores necesitan tener cuidado al usar las tarjetas de llamadas de pago previo. Estas tarjetas a veces tienen costos ocultos. Por ejemplo, algunas dan la impresión de que cobran por minuto, pero también agregan un cargo por cada llamada. Al escoger una llamada de pago previo, lea bien el texto en letra pequeña impreso en la etiqueta de la tarjeta.

Los consumidores necesitan ser conscientes de que muchas tarjetas de pago previo contienen avisos de vencimiento, por ejemplo: “Esta tarjeta vence el 12/31/02”. Además, la mayoría de las tarjetas de pago previo contienen advertencias que indican que la compañía que las emite no se hace responsable de las tarjetas perdidas o robadas.

Llame a la compañía que produce la tarjeta para obtener información sobre los cargos relacionados con las llamadas internacionales. Recuerde, como usted paga por adelantado, puede perder dinero si tiene problemas al usar estas tarjetas. Obtenga toda la información posible *antes* de comprar estas tarjetas.

SERVICIOS DE LLAMADAS INTERNACIONALES A LOS EE.UU. (“CALLBACK SERVICES”)

Los servicios de llamadas internacionales a los EE.UU. (“Callback Services” en inglés) le permiten a los consumidores hacer llamadas desde fuera de los Estados Unidos a razón de las tarifas de larga distancia de este país, que con frecuencia son mucho más baratas que las cobradas en otros países. Estos servicios son buenos para negocios que tienen oficinas fuera de los Estados Unidos, agencias del gobierno, bancos y consumidores individuales que están viajando por el extranjero

permitiéndole a una persona que está fuera de los Estados Unidos hacer una llamada a este país, generalmente usando un número 800 gratis, más un código de acceso asignado por la compañía que presta el servicio de llamadas a los EE.UU. El abonado marca el número 800 y el código de acceso para obtener un tono de marcar que le permite hacer una llamada a los Estados Unidos o a otro país. Existen numerosos proveedores de servicios de llamadas a los EE.UU. (“Callback services”) que ofrecen este servicio entre varios países.

Sin embargo, debe saber que los proveedores del servicio de llamadas internacionales (“Callback services”) a los Estados Unidos no están autorizados para ofrecerlo a clientes en países que han declarado expresamente que este servicio es ilegal. Para averiguar qué países prohíben los servicios de llamadas a los EE.UU., comuníquese con el Centro de Atención al Consumidor, en la FCC, llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322), voz o 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322), TTY; o visite nuestro sitio en Internet en www.fcc.gov/cib.

SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA PARA HACER LLAMADAS INTERNACIONALES

¿Necesita la ayuda de un intérprete? Por un cargo extra, algunas compañías telefónicas de larga distancia proporcionan representantes multilingües de su servicio a clientes que pueden ayudarle. Simplemente solicite un operador o representante del servicio a clientes que hable su idioma. Pregúntele a la compañía cuánto le cobra por este servicio.

SUGERENCIAS PARA AHORRAR DINERO AL SELECCIONAR UN SERVICIO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

- Compare los precios de los distintos planes, compañías “dial-around”, tarjetas de llamadas de pago previo y servicios de llamadas a los EE.UU. Lea cuidadosamente los términos y condiciones de cada uno de ellos. Cuando pueda, trate de no pagar “tarifas básicas”.
- Conozca y entienda sus patrones de llamadas. Esto le ayudará a usted y a su compañía de larga distancia a seleccionar el tipo de servicio que satisfaga sus necesidades a un precio económico. Piense si cada mes hace llamadas suficientes como para justificar los cargos que pudiera acarrear un plan de llamadas.
- Si no entiende su plan o los cargos en su cuenta de teléfono, pregúntele a su compañía de larga distancia. Si necesita un representante del servicio a clientes que hable su idioma, solicite uno.
- Revise periódicamente su plan. Recuerde que las compañías telefónicas siempre están ofreciendo tarifas y planes nuevos. Llame a su compañía de larga distancia para que le informen sobre sus planes más recientes y vea los sitios de otras compañías en la Web para obtener información sobre sus opciones de llamadas internacionales. Tal vez pueda conseguir un plan más barato.
- ¿No está seguro del número de teléfono al que quiere llamar? Las llamadas de asistencia con el directorio internacional pueden resultar costosas. En vez de ello, vea los directorios telefónicos internacionales en la Internet. Si no tiene acceso a una computadora, las bibliotecas locales generalmente tienen una para uso público.

Para obtener más información sobre llamadas de larga distancia internacionales, comuníquese con el Centro de Atención al Consumidor de la FCC en el 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322), voz o 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322), TTY; o escríbanos por correo electrónico al fccinfo@fcc.gov; o visite nuestro sitio en la Web en www.fcc.gov/cib.



